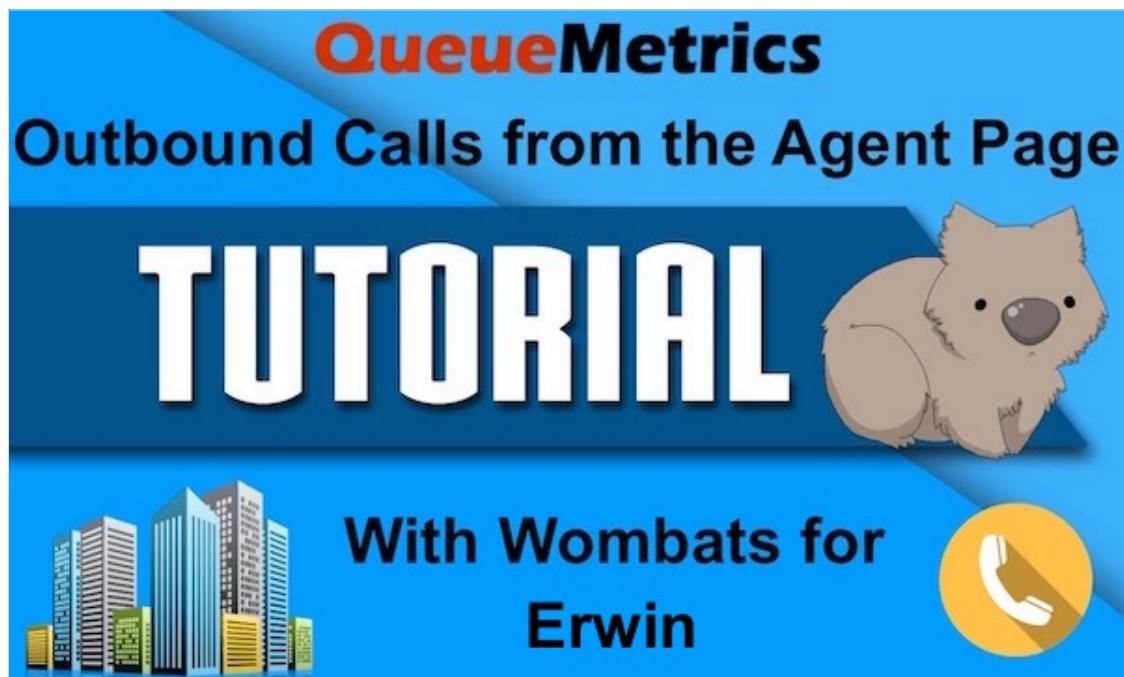


**Loway** presenta

## **Tutorial: Llamadas Salientes desde la pagina Agente**



En este tutorial te guiaríamos en la implementación de la nueva funcionalidad de QueueMetrics: Outbound Call Tracking. Esta funcionalidad permite el rastreo de llamadas salientes sin recurrir a modificaciones al DialPlan sino solo usando la pagina Real-Time de QueueMetrics, la pagina Agente o Reportes personalizables.

“Wombats per Erwin” es una organización política que se reúne en vista de las próximas elecciones , con la misión de recaudar fondos para Erwin, el Wombat. Cada miembro ofrece un cierto numero de horas de trabajo voluntario al telefono al fin de recaudar fondos y cocientizar en varios distritos. Al fin de poder rastreas el progreso de cada campaña es necesario un

sistema simple que permita a los varios agentes seleccionar una campaña e iniciar a llamar los numeros de su lista.

En este tutorial tomaremos en consideración la nueva funcionalidad de Rastreo Saliente del UniLoader. esta funcionalidad permite que QueueMetrics mantenga registro de todas las llamadas salientes sin necesidad de recurrir a modificaciones del Dialplan. Es muy simple de configurar y permite reportar llamadas salientes pagina de Real-Time, la pagina de Agent or por medio de Reportes.

Primero es necesario definir una Cola saliente en QueueMetrics.

La definimos a titulo de ejemplo como Queue 301.

## Queue Detail

<b>Queue alias:</b>	<input type="text" value="301"/>
<b>Queue(s):</b> <small>Separate with ' '</small>	<input type="text" value="301"/>
<b>Visibility key:</b>	<input type="text"/>
<b>Call flow:</b>	<input type="text" value="Outbound calls"/>
<b>Shown on front page:</b>	<input type="text" value="Yes"/>
<b>Chat group:</b>	<input type="text"/>
<b>Default queue URL:</b>	<input type="text"/>
<b>Main agents:</b>	<input type="text" value="agent/200"/>
<b>Wrap agents:</b>	<input type="text"/>
<b>Spill agents:</b>	<input type="text"/>
<b>Attention levels</b>	<input type="text" value="Yellow alarm"/> <input type="text" value="Red alarm"/>

A continuación es necesario confirmar que la funcionalidad Outbound Tracking Feature sea habilitada en la configuración de UniLoader.

En la mayoría de casos la configuración del Uniloder se encuentra en: /etc/sysconfig/unitracker .

```
LOGFILE=/var/log/asterisk/unitracker.log
LOCKFILE=/var/lock/subsys/unitracker
PIDFILE=/var/run/unitracker.pid

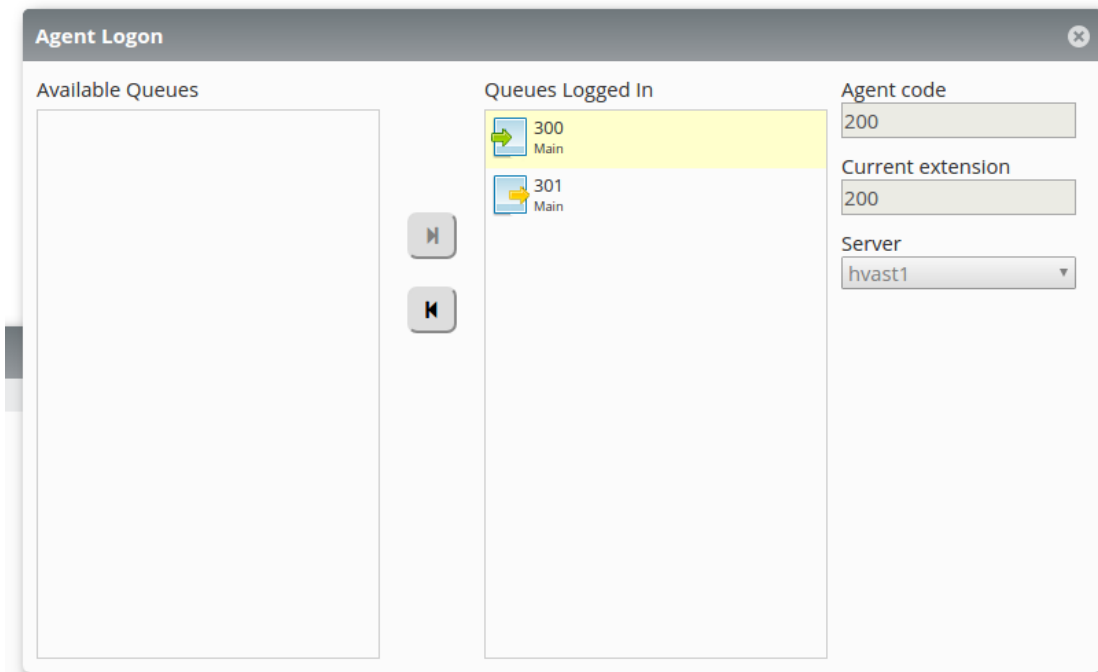
AMIHOST=127.0.0.1
AMIPORT=5038
AMIUSER=admin
AMISECRET=password

#Uncomment to enable event logging
DEBUGFILE=/var/log/asterisk/unitracker_events.log

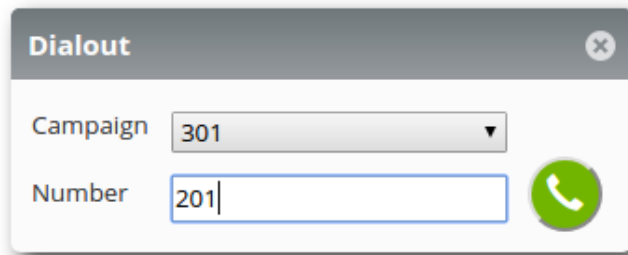
#Only MOH tracking is enabled by default
ENABLEMOH=1
ENABLEPARK=1
ENABLEOUTBOUND=1

OUTBOUNDTHRESHOLD=300
```

Cuando todo está configurado se puede abrir la pagina Agente en Queuemetrics. En este ejemplo se ejecuta el login con el usuario Agent/200. Antes que nada hay que hacer login en la Queue saliente que se generó anteriormente.



Ahora, es posible abrir el panel de llamada saliente y llamar a la extensión 201.



Como se puede ver la llamada aparece en el panel de lista en la cola, correctamente



Si efectuamos el login en QueueMetrics como Administrador podemos ver el llamado en el Real-Time.

**Calls being processed:**

	Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Srv
	301		16:24:40	0:00	0:01	0:31	200		hvast1

## Referencias QueueMetrics

Para mayores informaciones sobre la solución para Call Center QueueMetrics consultar el [Manual de Usuario](#).

Visite [www.queuemetrics.com](http://www.queuemetrics.com) para una prueba gratuita de 30 días.